

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang

Di era digital ini internet telah menjadi salah satu kebutuhan penting setiap manusia. Perkembangan yang terjadi di Indonesia maupun dunia telah mengalami kemajuan yang cukup pesat. Menurut Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) pengguna internet di Indonesia pada tahun 2017 mencapai 146,26 juta jiwa dan penggunaannya di dominasi oleh generasi milenial atau anak-anak yang lahir di era *digital* ini. Sumber dari internet adalah adanya jaringan internet yang terkoneksi karena penggunaan paket data internet dari setiap kartu perdana yang di aktifkan melalui *smarthphone*. Jaringan yang terbaru di Indonesia sekarang telah mencapai 4G (*fourth-generation technology*).

4G LTE adalah *standard* komunikasi akses data jaringan tingkat tinggi yang berbasis pada jaringan GSM/EDGE dan UMTS/HSPA. Berbeda dengan 2G dan 3G, 4G LTE telah mengalami peningkatan kekuatan akses data internet yang lebih cepat sehingga memungkinkan penggunaan dalam mengakses internet tidak membutuhkan waktu yang lama. Tetapi kekurangannya di Indonesia belum semua daerah terdapat jaringan yang dapat di jangkau oleh 4G LTE.

Telkomsel salah satu penyedia layanan atau *provider* jaringan internet terbesar Indonesia juga telah mengeluarkan produk paket data internet 4G LTE sejak tahun 2013. Dengan selalu melakukan perubahan dan memperluas

jangkauan hampir ke seluruh Indonesia ini Telkomsel menjadi salah satu penguasa pangsa pasar di Indonesia. Telkomsel juga pada tahun 2017 ini telah mengklaim jaringan 4G LTE Telkomselnya telah menyelimuti 60% kawasan Indonesia dan pengguna paket data internet 4G LTE Telkomsel sendiri pada tahun 2016 mencapai 5 juta pelanggan. Tidak hanya itu dengan adanya jaringan 4G LTE ini juga memberikan kemudahan bagi setiap konsumennya, karena paket data internet Telkomsel yang berjenis 4G LTE ini memiliki banyak keunggulan yaitu isi kuota yang lebih banyak, jaringan internet yang tidak diragukan lagi, pilihan paket yang bermacam-macam yang memiliki bonus kuota video untuk menonton film melalui *smarthphone* dan paket data internet 4G LTE ini mudah di dapat di konter-konter ataupun mendaftar sendiri menggunakan pulsa. Tetapi di balik keunggulan tersebut paket data internet 4G LTE Telkomsel ini juga memiliki kekurangan yaitu meskipun kuota lebih banyak tetapi tanpa di sadari kuota tersebut juga berkurangnya sangat cepat, lalu pembagian sistem waktu kuota *midnight* atau adanya kuota tengah malam ini menjadi kekurangan karena kuota utama jauh lebih sedikit dari pada kuota utamanya dan tentunya harga paket data internet Telkomsel 4G LTE ini jauh lebih mahal dibandingkan paket data merek lainnya.

Sumber internet yang dihasilkan dari adanya paket data internet ini menjadikan paket data internet adalah salah satu kebutuhan terpenting setiap manusia. Paket data internet 4G LTE Telkomsel sangatlah banyak model produknya dan semuanya hanya di bedakan dari besaran jumlah kuota dan masa aktif kartu perdana dari paket data internet tersebut. Kebutuhan akan mencari

informasi terkini, bersosial media, berdagang *online* dan mencari hiburan di dunia maya telah berubah menjadi gaya hidup setiap manusia, tak terkecuali mahasiswa. Paket data internet 4G LTE Telkomsel telah menjadi salah satu kebutuhan untuk mahasiswa yang memiliki keinginan untuk mengakses jaringan internet cepat tanpa lelet. Dengan pilihan produk yang begitu banyak dan tentunya sesuai kebutuhan, lalu selalu adanya promo di setiap-setiap kegiatan tertentu merupakan salah satu alasan adanya mahasiswa membeli paket data internet 4G LTE Telkomsel ini. Tetapi soal harga masih menjadi urusan pribadi masing-masing mahasiswa ataupun konsumen yang membelinya. Setiap mahasiswa memiliki alasan yang berbeda-beda dalam menentukan paket data internet yang mereka beli, semisal jaringan di kampus mereka yang sulit jangkauanya selain menggunakan jaringan 4G LTE ditambah jaringan WIFI yang kurang memadai, lalu ada mahasiswa yang beralasan karena mereka menjadi *selebgram* dan setiap kehidupannya harus di publikasikan di *instagram*, *path*, dan aplikasi sosial media lainnya dan dengan menggunakan paket data internet 4G LTE ini mereka akan cepat mengekspos kehidupan mereka sehari-hari, selain itu juga ada mahasiswa yang berjiwa bisnis karena dengan menggunakan paket data internet 4G LTE mereka dapat berhubungan dengan cepat tanpa gangguan jaringan dengan klien ataupun rekan bisnis mereka.

Apapun alasan konsumen atau mahasiswa diatas adalah hal dimana mereka pada akhirnya menggunakan paket data internet 4G LTE. Dari sisi kualitas produk, promosi maupun harga ada sisi keunggulan tetapi juga ada kelemahan dan walaupun begitu paket data internet 4G LTE Telkomsel tetap memiliki nilai

tersendiri bagi penggunaanya. Adanya fenomena-fenomena tersebutlah keputusan pembelian kembali pada konsumen yang nantinya membeli paket data internet 4G LTE Telkomsel.

*GAP Research* dari pernyataan di atas adalah penelitian yang dilakukan oleh Jon Carlos Wora (2017) yang berjudul Pengaruh Harga dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Layanan Internet Indosat Ooredoo pada Mahasiswa Universitas Sanata Dharma dengan hasil penelitian menunjukkan variabel kualitas produk berpengaruh terhadap keputusan pembelian secara parsial maupun simultan. Sedangkan penelitian yang dilakukan Abdurrahman Fauzi Bachmid dkk (2016) yang berjudul Analisis Kualitas Produk, Promosi dan Harga terhadap Keputusan Pembelian Kartu Telkomsel 4G LTE di Manado (Studi Kasus: Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Sam Ratulangi) menunjukkan bahwa variabel kualitas produk tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Penelitian yang dilakukan oleh Lupi Yuliantari dan Agus Maolana Hidayat (2013) yang berjudul Pengaruh Bauran Promosi terhadap Keputusan Pembelian Produk IM3 (Studi Kasus Mahasiswa SABK IM Telkom) menunjukkan bahwa variabel promosi berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Siti Nurma Rosmitha (2017) yang berjudul Pengaruh Harga, Promosi dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Paket Data Internet dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi kasus mahasiswa UIN Raden Intan Lampung Fakultas Ekonomi dan Bisnis) menunjukkan bahwa variabel promosi tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Penelitian yang dilakukan Tabitha Ratna Prasastiningtyas (2016) yang berjudul Citra Merek, Kualitas



Produk dan Harga terhadap Keputusan Pembelian Kartu Seluler menunjukkan bahwa variabel harga berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Aprilia Bunga Cindy (2017) yang berjudul Analisis Pengaruh Harga Paket, Kualitas Jaringan dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian Kartu Perdana Internet (Survei Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta) menunjukkan bahwa variabel harga tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian.

Dari uraian tersebut diatas maka judul penelitian ini adalah: **ANALISIS KUALITAS PRODUK, PROMOSI, DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PAKET DATA INTERNET 4G LTE TELKOMSEL PADA MAHASISWA S1 UNIVERSITAS MURIA KUDUS FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ANGKATAN TAHUN 2014.**

## **2. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup dari penelitian ini sebagai berikut:

2.1 Penelitian ini dilakukan pada mahasiswaS1 Universitas Muria Kudus Fakultas Ekonomi dan Bisnis Angkatan Tahun 2014.

2.2 Penelitian ini terbatas pada variabel kualitas produk, promosi, dan harga terhadap keputusan pembelian paket data internet 4G LTE Telkomsel.

2.3 Waktu penelitian selama 4 bulan setelah proposal di setuju pembimbing.

### 3. Perumusan Masalah

Paket data internet yang telah menjadi kebutuhan penting pada setiap manusia pada masa sekarang ini telah banyak memunculkan operator-operator jaringan internet. Telkomsel, Indosat, XL, *Three* (3), dan *Smartfren* telah menjadi operator yang mendominasi di Indonesia. Sebagai penyedia jaringan internet itu sendiri setiap operator memberikan kualitas baik bentuk produk, harga dan promosinya kepada konsumen. Dengan persaingan yang terjadi ini tentunya sebagai konsumen akan memiliki pandangan yang disesuaikan dengan kemampuan membeli paket data tersebut dalam melakukan keputusan pembelian paket data internet.

Keputusan pembelian adalah keputusan akhir yang akan diambil oleh konsumen dalam melakukan pembelian dari produk atau tidak melakukan pembelian. Dalam hal ini konsumen dalam melakukan keputusan pembelian paket data internet 4G LTE Telkomsel masih cenderung berpikir ulang dalam melakukan keputusan pembelian karena kualitas produk dari jaringan internet 4G LTE Telkomsel itu sendiri apakah ada di daerahnya, pada dasarnya belum semua daerah dapat diakses dengan teknologi jaringan 4G LTE terbaru dari Telkomsel ini, meskipun ada jaringannya, apakah lancar tanpa lelet dalam penggunaan sebagai mana kebutuhan jaringan internet pada setiap konsumen, lalu paket data internet 4G LTE Telkomsel memiliki harga yang masih dapat dijangkau semua kalangan dan tidak berbeda jauh dari operator paket data internet 4G LTE lainnya akan menimbulkan persaingan tersendiri dan akan membuat konsumen berpikir ulang untuk melakukan keputusan pembelianya. Selain itu juga konsumen juga tidak

semuanya tahu bagaimana spesifikasi paket data internet 4G LTE Telkomsel karena konsumen akan lebih percaya jika adanya promosi yang sifatnya langsung tatap muka dengan konsumen dengan menggunakan sales promosi dari pada melihat iklan pada media cetak maupun elektronik.

Berdasarkan latar belakang, terdapat masalah dalam kaitanya kualitas produk, promosi dan harga terhadap keputusan pembelian paket data internet 4G LTE Telkomsel pada mahasiswa S1 Universitas Muria Kudus Fakultas Ekonomi dan Bisnis angkatan tahun 2014. Berdasarkan perumusan masalah di atas adalah sebagai berikut:

3.1 Kualitas jaringan 4G LTE Telkomsel yang belum tentu ada dan lancar di sekitar Universitas Muria Kudus ataupun tempat tinggal mahasiswa maka akan berakibat pada keputusan pembelian mahasiswa.

3.2 Pilihan bentuk dan jumlah kuota paket data internet 4G LTE Telkomsel yang kebanyakan di bagi-bagi menurut jaringan dan waktu hingga masa aktif yang sangat pendek menjadi pertimbangan mahasiswa untuk membeli.

3.3 Berdasarkan hasil observasi pada konter-konter paket data internet 4G LTE Telkomsel cenderung lebih mahal harganya dibandingkan dengan paket data internet *provider* lain karena setiap mahasiswa juga akan melakukan keputusan pembelian sesuai uang yang dimiliki dengan pertimbangan harga tersebut yang cenderung lebih mahal.

#### **4. Pertanyaan Penelitian**

4.1 Apakah ada pengaruh positif signifikan kualitas produk terhadap keputusan pembelian paket data internet 4G LTE Telkomsel pada mahasiswa Universitas Muria Kudus Fakultas Ekonomi dan Bisnis angkatan tahun 2014?

4.2 Apakah ada pengaruh positif signifikan promosi terhadap keputusan pembelian paket data internet 4G LTE Telkomsel pada mahasiswa Universitas Muria Kudus Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan Bisnis angkatan tahun 2014?

4.3 Apakah ada pengaruh positif signifikan harga terhadap keputusan pembelian paket data internet 4G LTE Telkomsel pada mahasiswa Universitas Muria Kudus Fakultas Ekonomi dan Bisnis angkatan tahun 2014?

4.4 Apakah ada pengaruh positif signifikan kualitas produk, promosi dan harga terhadap keputusan pembelian paket data internet 4G LTE Telkomsel pada mahasiswa Universitas Muria Kudus Fakultas Ekonomi dan Bisnis angkatan tahun 2014?

#### **5. Tujuan Penelitian**

5.1 Untuk menguji pengaruh positif signifikan kualitas produk terhadap keputusan pembelian paket data internet 4G LTE Telkomsel pada mahasiswa S1 Universitas Muria Kudus Fakultas Ekonomi dan Bisnis angkatan tahun 2014.



5.2 Untuk menguji pengaruh positif signifikan promosi terhadap keputusan pembelian paket data internet 4G LTE Telkomsel pada mahasiswa S1 Universitas Muria Kudus Fakultas Ekonomi dan Bisnis angkatan tahun 2014.

5.3 Untuk menguji pengaruh positif signifikan harga terhadap keputusan pembelian paket data internet 4G LTE Telkomsel pada mahasiswa S1 Universitas Muria Kudus Fakultas Ekonomi dan Bisnis angkatan tahun 2014.

5.4 Untuk menguji pengaruh positif signifikan kualitas produk, promosi, harga terhadap keputusan pembelian paket data internet 4G LTE Telkomsel pada mahasiswa S1 Universitas Muria Kudus Fakultas Ekonomi dan Bisnis angkatan 2014 secara berganda.

## **6. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang kualitas produk, harga dan promosi terhadap keputusan pembelian paket data internet 4G LTE Telkomsel oleh mahasiswa S1 Universitas Muria Kudus Fakultas Ekonomi dan Bisnis angkatan tahun 2014